



# SERVICE FROM THE START



## EIGENSCHAFTEN

### UMFASSENDE LEISTUNG

Hilft „überraschende“ Reparaturkosten zu vermeiden; verringert deutlich die Betriebskosten.

### SCHNELLE BEARBEITUNGSZEIT BEI ALLEN REPARATUREN

Durch flexible Servicepläne für Ihre individuellen Ansprüche wird die Ausfallzeit minimiert.

### FACHKUNDIGE TECHNISCHE UNTERSTÜTZUNG MIT KURZEN REAKTIONSZEITEN

Sie erhalten Zugang zu unseren technischen Experten und Ihr Anruf wird bevorzugt behandelt.

### PLANBARES BUDGET

Hilft dabei, Sie vor unerwarteten Kosten zu schützen.

### QUALITÄT GARANTIERT

Vollständig zertifizierte Reparaturen durch unsere fachkundigen Techniker, entsprechend den Fertigungsspezifikationen.

### OPTIONEN FÜR INDIVIDUELLE LEISTUNGSANFORDERUNGEN

Schnellreparatur  
Austausch der Akkus  
Schönheitsreparaturen

## WIR SETZEN IM SERVICEBEREICH NEUE MAßSTÄBE

Jeden Tag verlassen Sie sich auf die TETRA Digitalfunkgeräte von Motorola, wenn es um sichere und zuverlässige Kommunikation geht. Nun können Sie diese Endgeräte vor Unfallschäden, gewöhnlichen Abnutzungserscheinungen und vielem mehr mit einem der umfangreichsten Serviceangebote schützen. „Service from the Start“ ist ein Angebot mit individuellem Leistungsumfang, in 3 Paketen abgestuft, um Ihre unterschiedlichsten Anforderungen zu erfüllen.

Dieses einzigartige Angebot umfasst schnelle Bearbeitungszeiten, fachkundige technische Unterstützung am Telefon und Zugang zur neuesten Software<sup>2</sup>; all dies unterstützt durch die globale Infrastruktur von Motorola, hochqualifizierte Techniker und zertifizierte Reparaturprozesse.

Die Bereitstellung dieser mehrjährigen Service-Pakete gewährleistet planbare und budgetierbare Betriebskosten und schützt Sie vor Ausfällen, die mit zusätzlichen, ungeplanten Kosten verbunden sind.

## MEHR GELASSENHEIT – HEUTE, MORGEN UND DARÜBER HINAUS

TETRA-Funkgeräte von Motorola sind besonders robust und eignen sich für den Einsatz in rauen Umgebungen oder auch immer dann, wenn es auf zuverlässige, professionelle Kommunikation ankommt. Dennoch wissen wir, dass es auch hier zu Ausfällen kommen kann. Zusätzlich zu den gewöhnlichen Abnutzungserscheinungen kann „Service from the Start“ auch Schäden, die aus unsachgemäßem Gebrauch resultieren, abdecken; beispielsweise ein zersprungenes Display, ein kaputtes Gehäuse oder auch eine defekte Tastatur. All das ist mit „Service from the Start“, kein Problem.

## SIE SIND NUR EINEN ANRUF VON IHREM TETRA-EXPERTEN ENTFERNT

Mit „Service from the Start“ können Sie sich sicher sein, dass Ihre Anfrage zur technischen Unterstützung umgehend bearbeitet wird und damit eine minimale Ausfallzeit gewährleistet ist. Die technischen Experten von Motorola arbeiten mit Ihrem Motorola-Vertriebspartner eng zusammen, um sowohl Software- als auch Hardwareprobleme zu erkennen, einzugrenzen und zu lösen.

Ihr Motorola-Vertriebspartner kann eine Reparaturanfrage in Ihrem Auftrag schnell und einfach einleiten. Wenn Ihr Funkgerät im Servicezentrum eingetroffen ist, wird es von einem der zertifizierten Techniker von Motorola repariert. Mit Hilfe der sich auf dem neuesten Stand der Technik befindlichen Diagnosegeräte, spezieller Werkzeuge zur Reparatur und dem umfangreichen Bestand an Ersatzteilen ist Motorola in der Lage, Ihre TETRA-Endgeräte fachgerecht zu reparieren. Des Weiteren sind die Servicezentren von Motorola gemäß den ISO-/ATEX-/FM- und CENELEC-Normen vollständig zertifiziert und durch die Anwendung bewährter, standardisierter Prozesse wird sichergestellt, dass Ihre Reparatur gleich beim ersten Mal erfolgreich durchgeführt wird.

## BEDARFSGERECHTE OPTIONEN FÜR IHRE ANFORDERUNGEN

Um sicherzustellen, dass unsere Serviceleistungen Ihre Anforderungen erfüllen, können Sie weitere Optionen zu unseren „Service from the Start“ Paketen bestellen. Sie benötigen eine noch schnellere Reparatur? Hierzu bietet Motorola Ihnen eine 2-Tage-Express-Reparatur Option an. Oder Sie wählen die Option „Schönheitsreparatur“, um Ihre Geräte immer wie neu aussehen zu lassen. Damit Ihre Geräte stets über eine hohe Akkukapazität verfügen, bietet Motorola Ihnen eine Option zur Akkupflege und zum Austausch an.

## „SERVICE FROM THE START“ MACHT DEN UNTERSCHIED

Wenn Sie sich für „Service from the Start“ entscheiden, erhalten Sie beispiellos schnelle Reaktionszeiten und ein hohes Niveau an Fachwissen. Dies ist das Ergebnis der Zusammenarbeit Ihres Vertriebspartners mit Motorola zur schnellstmöglichen Lösung von Problemen. Motorola ist sowohl Entwickler als auch Hersteller dieser professionellen TETRA-Digitalfunkgeräte – wer könnte unsere Funkgeräte also besser reparieren, als wir selbst? Durch die Verwendung von Originalersatzteilen und dem Abgleich entsprechend der Fertigungs- und Zulassungsvorschriften erfüllen die Motorola Reparaturzentren die Voraussetzungen für Reparaturen auf höchstem Niveau. Der zuverlässige Betrieb und die Einhaltung der Vorschriften der Regulierungsbehörde können somit nach jeder Reparatur gewährleistet werden.

## SERVICE FACHWISSEN ÜBER DEN GESAMTEN TETRA-LEBENSZYKLUS HINWEG

Motorola bietet ein breites Portfolio an Serviceleistungen, das alle Bereiche des TETRA-Lebenszyklus abdeckt – von der Lösungsplanung und dem Design über die Entwicklung bis hin zu fortlaufendem Management. Zusätzliche Serviceleistungen, die zur Unterstützung von TETRA-Endgeräten erhältlich sind, beinhalten: Akkuwartung; Hilfestellung bei kundenspezifischer Programmierung; Bereitstellung von Endgeräten und Schulungen.

Wenden Sie sich an Ihren Motorola Vertriebspartner, um weitere Informationen über unsere Serviceleistungen zu erhalten oder um „Service from the Start“ von Motorola zu erwerben, besuchen Sie auch

[www.motorolasolutions.com/services](http://www.motorolasolutions.com/services)

## AUF EINEN BLICK: „SERVICE FROM THE START“

LEISTUNGSUMFANG	„SERVICE FROM THE START“ LITE	„SERVICE FROM THE START“ ESSENTIEL	„SERVICE FROM THE START“ MIT ERWEITERTEM LEISTUNGSUMFANG
Laufzeit	3 oder 5 Jahre	3 oder 5 Jahre	3 oder 5 Jahre
Herstellerfehler	•	•	•
Behebung elektrischer Fehler durch normalen Gebrauch		•	•
Abdeckung von Unfallschäden			•
Kurze Durchlaufzeiten <sup>(1)</sup>	10 Tage	5 Tage	5 Tage
Anrufmanagementzentrum (AMZ) Rund um die Uhr erreichbar	•	•	•
Nichttechnische Telefonunterstützung: 8-17 Uhr MEZ, Mo-Fr	•	•	•
Technische Telefonunterstützung: 8-17 Uhr MEZ, Mo-Fr		•	•
Softwarewartung <sup>(2)</sup>	ausschließlich Fehlerbehebung <sup>(3)</sup>	•	•
Versand	Rückversand	Hin- und Rückversand	Hin- und Rückversand
Priorisierte Reparatur Bearbeitungszeit 2 Tage <sup>(1)</sup>		Option	Option
Auswechseln der Akkus		Option	Option
Schönheitsreparaturen		Option	Option

„Service from the Start“ ist ein mehrjähriges Serviceprogramm, das mit dem Kauf neuer Funkgeräte von Motorola erhältlich ist und welches innerhalb von 30 Tagen nach Erwerb des Produkts gekauft werden muss. Von der Abdeckung ausgeschlossen sind Schäden an Zubehör und Verbrauchsmaterialien wie Akkus oder Antennen und Schäden, die durch natürliche oder durch den Menschen verursachte Katastrophen wie Brände, Überschwemmungen oder Diebstahl entstehen. Das Produkt darf nur innerhalb der Umweltvorgaben bedient werden. Die Verfügbarkeit der Serviceleistungen kann von Land zu Land unterschiedlich sein.

Setzen Sie sich mit Ihrem Vertriebspartner von Motorola in Verbindung, um ausführliche Informationen über das Programm und eine Liste an TETRA-Funkgeräten von Motorola, die für den „Service from the Start“ in Frage kommen, zu erhalten.

(1) Bei der Bearbeitungszeit handelt es sich um die Reparaturzeit im Motorola-Betrieb; sie beinhaltet nicht die Transportzeit.

(2) Die Softwarewartung umfasst Patches (Fehlerbehebung) und Wartungsveröffentlichungen der aktuellen Softwareversion.

(3) Die Softwarewartung der Garantie und für „Service from the Start“ Lite umfasst eine Fehlerbehebung nur innerhalb der Gewährleistungszeit für die Hardware.



**MOTOROLA SOLUTIONS**

[www.motorolasolutions.de](http://www.motorolasolutions.de)